

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, mengenai Penilaian Pengunjung Terhadap Pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam Kegiatan Kunjungan Masyarakat dapat ditarik kesimpulan serta saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Secara umum pengunjung menilai pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan masyarakat, menunjukkan pada arah yang positif. Berdasarkan keandalannya petugas (*realibility*) menunjukkan kesiapan petugas serta kemampuan dalam menggunakan microphone dan mengoperasikan power point tergolong baik. Selain itu, dari hasil tingkat respon petugas dalam merespon keluhan peserta, dan kecermatan dalam melayani peserta kunjungan, daya tanggap (*responsiveness*) juga tergolong baik. Berkenaan dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan pengunjung, sangat ditentukan oleh jaminan (*assurance*) dimana hampir seluruh responden menilai petugas saat melayani peserta kunjungan tergolong sopan.

2. Dalam memberikan perhatian kepada peserta dengan upaya memahami keinginan, hasil dari indikator toleransi (*emphaty*) petugas tergolong perhatian, dinilai dari sikap petugas yang secara suka rela memberikan bantuan dan cekatan dalam melayani peserta. Kemudian, pada indikator wujud (*tangible*) mengutamakan bentuk fisik yang nyata seperti dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, serta kemampuan menginovasi dan mengaplikasikan teknologi, seperti kondisi fasilitas (kursi, lcd, toilet) tergolong baik serta lokasi DPR RI yang mudah ditemukan.
3. Penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Setjen DPR RI dalam kegiatan kunjungan masyarakat telah efektif. Berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60% menunjukkan bahwa penilaian pengunjung terhadap pelayanan Humas Sekretaritas Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam kegiatan kunjungan masyarakat sudah baik.

B. Saran

Mengacu pada temuan penelitian, saran yang dapat diberikan peneliti kepada Humas Setjen DPR RI untuk kegiatan kunjungan masyarakat, antara lain :

Salah satu indikator pada kualitas pelayanan yakni wujud fisik, yang mendapatkan kritik oleh peengunjung dan perlu meningkatkan pengawasan yang baik oleh petugas Humas Setjen DPR RI, dimana perlu untuk diperhatikan beberapa fasilitas pelengkap seperti kursi yang ada di ruang *operation room* secara berkala, karena ada sebagian kursi mengalami kerusakan sehingga terlihat tidak terawat serta kondisi toilet yang tidak bersih dikarenakan keadaan lantai yang kotor karena terinjak sepatu dan beberapa fungsi closet yang rusak, mengakibatkan ketidaknyamanan peserta kunjungan. Diharapkan beberapa dari kritikan dapat menjadi masukan serta pertimbangan kepada petugas Humas Setjen DPR RI untuk lebih memperhatikan kondisi fasilitas yang ada di dalam maupun diluar ruangan.